

JUZGADO POLICIA LOCAL

LA REINA

Rol: 7336-2015

La Reina a diez de junio del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

El mérito de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 7 y siguientes interpuestas por **MARIO GUILLERMO GODOY ZANNI, C.I. 6.650.664-9**, ingeniero civil industrial, con domicilio en calle Luis Durand N° 1295, La Reina; declaración indagatoria por escrito de fs. 26 y siguiente prestada por **ANDRES SALVESTRINI BALMACEDA**, ingeniero, en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.** ambos con domicilio en Av. Manuel Rodríguez 730, Santiago; rectificación de demanda de fs. 31; comparendo de estilo de fs. 41 y continuación de fs.72; resolución que dejó los autos para fallo, de fs.73, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1° Que a fs. 7 y siguientes **MARIO GUILLERMO GODOY ZANNI** interpuso querrela infraccional contra **FALABELLA**, representada por su gerente general **JUAN CLAUDIO SILVA**, por infracción a los artículos 3 letra b y 3 bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que la querrelada no hizo el cambio solicitado de una lavadora LG Automática, que había sido adquirida por el querellante en el local de Mall Plaza Egaña, con fecha 2 de septiembre de 2015, por una nueva, solicitud de fecha 03 de septiembre de 2015, por cuanto esta no cumplía las expectativas de servicio que el vendedor les había indicado. Hace presente también que había concurrido con fecha 12 de septiembre a Falabella Mall Plaza Egaña a fin que le retiraran la lavadora indicada y le otorgaran una nota de crédito. En dicha oportunidad la Jefa de Servicio al cliente les informó que necesitaban un informe técnico para que Falabella pudiera retirar la lavadora. Con fecha 16 de septiembre de 2015 concurrió a su domicilio un técnico de LG el cual señaló en su orden de trabajo RNM150915007973 que el artículo se encontraba técnicamente funcionando y dejo constancia que el cliente no se encontraba conforme y que solicitaría cambio en la tienda. Posteriormente con dicho informe se dirigió a la tienda antes mencionada y solicitó se le retirara el producto y se emitiera la nota de crédito, a lo que la Jefa de servicio al cliente se negó.

Por otra parte, el mismo denunciante, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios contra **FALABELLA** representada por su gerente general **JUAN CLAUDIO SILVA**, por infracción a la Ley 19.496 y solicita sea condenada al pago, por concepto de daño emergente, a la suma de \$ 226.980.-; y



por concepto de daño moral, a la suma de \$ 23.020.-, más intereses, reajustes y costas.

2° Que a fs. 26 prestó declaración indagatoria por escrito **ANDRES SALVESTRINI BALMACEDA**, en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.** quien señala que el demandante explica que compró una lavadora marca LG y que el producto al probarlo en su domicilio no cumplió con sus expectativas de acuerdo a lo que el vendedor le habría explicado, y que en consecuencia habría concurrido el día 12 de septiembre de 2015 a la Tienda que Falabella Retail opera en el Mall Plaza Egaña a solicitar el retiro del producto y emisión de nota de crédito correspondiente. Por tratarse de un producto abierto y usado, no procedía acceder a lo solicitado

3° Que, a fs. 31 el demandante rectificó la demanda en el sentido de señalar que el representante de Falabella Retail es el señor **ANDRES SALVESTRINI BALMACEDA**, ambos con domicilio en calle Manuel Rodríguez N° 730, Santiago.

4° Que a fs. 41 y siguientes y fs. 72 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de Mario Godoy Zanni y de Eduardo Madariaga Castro apoderado, en representación de la parte denunciada Falabella Retail S.A.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte demandante de Mario Godoy Zanni, ratifica la querella y demanda civil de fs. 7 y siguientes.

La parte querellada y demandada evacúa traslado por escrito (fs. 34 y siguientes) y solicita sean rechazadas en todas sus partes. Primero niega todos los hechos alegados de modo que corresponde al actor la prueba de sus afirmaciones. Segundo, explica que la garantía legal de que goza todo producto tiene su fundamento en el párrafo 5 de la Ley 19.496, específicamente en los arts. 19 y 20 y de acuerdo a ella y sin perjuicio de la indemnización, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien, o su reposición o la devolución de la cantidad pagada. La afirmación del actor respecto a que esta "no cumplía con sus expectativas" es una situación de hecho, que no tiene asidero legal alguno, y que no se enmarca dentro de las causales que señala la norma. A mayor abundamiento señala, que el personal técnico de LG da cuenta que el producto se encuentra en perfecto estado. Finalmente, agrega que la normativa legal vigente contempla el deber de todo consumidor de informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio, condiciones de contratación y otras características y en el caso en cuestión, Falabella informa con detalle sobre todas las características de la lavadora y su ficha técnica y es el consumidor quien debe informarse debidamente antes de su compra.

Se tiene por contestada la querella y demanda civil y por parte integrante del acta de la audiencia.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte querellante y demandante reitera en parte de prueba y con citación los documentos acompañados conjuntamente y que rolan a fs. 1 a 6. Acompaña con citación los siguientes documentos:

- 1.- Impresión de página web de www.falabella.cl que da cuenta de la ficha técnica del producto (fs. 48 a 51)
- 2.- Manual de usuario que corresponde a la lavadora LG modelo T8507TPV 8.5 kilos (fs. 52 a 71)

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.



Se da por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

5° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs. 73, se decretó autos para fallo.

6° Que, con el mérito de la querrela de fs. 7 y siguientes, declaración indagatoria por escrito de fs. 26, prueba rendida en autos y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible para este Tribunal determinar la responsabilidad del querrellado y demandado en los hechos denunciados.

En efecto, la querrela de fs. 7 y siguientes se funda en la afirmación efectuada por el querellante y actor de autos, que la lavadora LG Automática T8509TPV.ASFPECL para 8,5 kg, que había adquirido en Falabella Retail S.A. no cumplió con las **expectativas de servicio** que se le había señalado, circunstancia que no fue acreditada en forma alguna en autos, y más aún, conforme al documento de fs. 48 y siguientes, no objetado, consta que la lavadora que se ofrecía a la venta contaba con un detalle de sus características que debió haber estado en conocimiento del actor, por lo que deberá ser desestimada.

7° Que, conforme lo expuesto en el considerando anterior, la demanda de fs. 7 y siguientes deberá desestimarse por ser contraria a lo resuelto.

Y TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley N° 15.231; 14 y 22 de la Ley N° 18.287; 12, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496

RESUELVO:

1.- Que, **se desestima** la querrela de fs. 7 y siguientes, por las razones expuestas en el considerando sexto de este fallo.

2.- Que **se desestima** la demanda civil de fs. 7 y siguientes por las razones expuestas en el considerando séptimo precedente.

3.- Que cada parte pagará sus costas

Notifíquese legalmente esta resolución, comuníquese, y una vez ejecutoriada regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 7336-2015

**PRONUNCIADA POR DON JOSÉ MIGUEL MALDA MUJICA
JUEZ SUBROGANTE**

**AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS
SECRETARIO SUBROGANTE**

